



STOCKHOLMS TINGSRÄTT

**DOM**

2018-09-11

Meddelad i

Stockholm

Mål nr

T 16972-16

**PARTER****Kärande**

Diskrimineringsombudsmannen

Box 3686

103 59 Stockholm

Ombud: Karin Ernfors och Julia DeMarinis Giddings

Adress som ovan

**Svarande**

Staten genom Försäkringskassan

103 51 Stockholm

Ombud: Anders Wiklund

Adress som ovan

---

**DOMSLUT**

1. Staten ska till Ulrika Norelius Centervik betala 20 000 kr jämte ränta enligt 6 § räntelagen från den 11 januari 2017 till dess betalning sker.

2. Vardera part ska stå sin rättegångskostnad.

---

Dok.Id 1905658

---

**Postadress**  
Box 8307  
104 20 Stockholm**Besöksadress**  
Scheelegatan 7**Telefon**  
08-561 651 40**E-post:**  
stockholms.tingsratt.avdelning1@dom.se  
www.stockholmstingsratt.se**Telefax**  
08-561 650 01**Expeditionstid**  
måndag – fredag  
08:00–16:00

**BAKGRUND**

Ulrika Norelius Centervik har en grav synnedsättning som bl.a. innebär att hon har behov av skärmläsare för att kunna ta del av digitalt innehåll. När det gäller fysiska blanketter kan hon använda sig av punktskrift. Ulrika Norelius Centervik arbetar heltid och har en dotter född år 2008.

På webbplatsen ”Mina sidor” tillhandahåller Försäkringskassan e-tjänster dels för att ansöka om föräldrapenning, dels för att ansöka om tillfällig föräldrapenning i samband med vård av barn (VAB). Motsvarande ansökningar kan även ske genom fysisk blankett, också med punktskrift. Försäkringskassans e-tjänster möjliggjorde i vart fall fram till år 2013 för gravt synnedsatta personer att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning digitalt med hjälp av skärmläsare.

**YRKANDEN M.M.**

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har yrkat att staten ska förpliktas att till Ulrika Norelius Centervik utge 60 000 kr jämte ränta enligt 6 § räntelagen från den 11 januari 2017 till dess betalning sker.

Av det yrkade beloppet avser 30 000 kr den bristande möjligheten att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning *digitalt* under perioden den 16 maj 2015 till den 12 oktober 2016 samt 30 000 kr den bristande möjligheten att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning *analogt* under perioden den 16 maj 2015 till den 30 maj 2016.

Försäkringskassan har bestritt käromålet. Såvitt avser den bristande möjligheten att ansöka digitalt har 10 000 kr vitsordats så som skälig ersättning i och för sig.

Parterna har yrkat ersättning för rättegångskostnader.

**GRUNDER OCH UTVECKLING AV TALAN****DO**

Staten har missgynnat Ulrika Norelius Centervik, som har en grav synnedsättning, genom att Försäkringskassan har underlåtit att vidta sådana åtgärder för tillgänglighet som skäligen har kunnat krävas för att försätta henne i en jämförbar situation med andra personer utan hennes funktionsnedsättning som söker föräldrapenning eller tillfällig föräldrapenning. Försäkringskassans underlåtenhet har medfört att Ulrika Norelius Centervik inte befunnit sig i en jämförbar situation såvitt avser hennes möjligheter att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning dels *digitalt* under perioden den 16 maj 2015 till den 12 oktober 2016, dels *analogt* med fysisk blankett i punktskrift under perioden den 16 maj 2015 till den 30 maj 2016.

Staten har därför utsatt Ulrika Norelius Centervik för diskriminering i strid med 2 kap. 14 § och 1 kap. 4 § tredje punkten diskrimineringslagen (2008:567), varför diskrimineringsersättning enligt 5 kap. 1 § samma lag ska utgå.

Vad gäller den bristande möjligheten att ansöka analogt med fysisk blankett i punktskrift görs *i andra hand* gällande att anställda vid Försäkringskassan, i samband med att de lämnat upplysningar och/eller vägledning till Ulrika Norelius Centervik om hennes möjligheter att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning, underlåtit att vidta de åtgärder för tillgänglighet som skäligen kunnat krävas för att försätta henne i en jämförbar situation med andra utan hennes funktionsnedsättning. Staten har därför utsatt Ulrika Norelius Centervik för diskriminering i strid med 2 kap. 17 § och 1 kap. 4 § tredje punkten diskrimineringslagen, varför diskrimineringsersättning enligt 5 kap. 2 § samma lag ska utgå.

Ulrika Norelius Centervik arbetar som kanslichef. Hon är en van datoranvändare och utför många tjänster digitalt. Hon är dock beroende av att digitala medier kan läsas av skärmläsare och att all funktionalitet kan nås via tangentbordet. Ulrika Norelius Centervik behärskar även punktskrift. Hennes grava synnedsättning medför också att

hon har svårt att ta sig till och från olika platser samt att förflytta sig, särskilt i nya miljöer.

Försäkringskassan är en av statens största myndigheter och har ett särskilt sektorsansvar för tillgänglighet enligt förordningen (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan.

Sedan år 2007 har det varit möjligt att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning digitalt via e-tjänster/webbtjänster. Vad avser vård av barn har det sedan år 2012 dessutom funnits en mobiltjänst ”VAB-appen”. Därutöver är det möjligt att ansöka analogt via pappersblankett per post eller genom att lämna in blanketten på ett servicekontor. Det går också att få personlig hjälp på ett sådant kontor. Ulrika Norelius Centervik har, sedan hennes dotter föddes år 2008 och fram till år 2013, kunnat använda e-tjänsterna, dock inte ”VAB-appen.”

E-tjänsterna genomgick stora förändringar under år 2014 varvid de gamla tjänsterna stängdes ned och ersattes med nya. I juni 2014 upptäckte Ulrika Norelius Centervik att det inte gick att använda skärmläsare när hon skulle ansöka om föräldrapenning vilket hon informerade Försäkringskassan om i ett e-postmeddelande den 10 juni. Hon fick svaret att kontakta supporten vilket hon gjorde per telefon. Då fick hon beskedet att det enda sättet för henne att få hjälp var att ta hjälp av någon hon kände.

När e-tjänsten för tillfällig föräldrapenning i november 2014 flyttades över till den nya plattformen fick hon motsvarande problem att ansöka om VAB.

I december 2014 anlätade Försäkringskassan Funka Nu AB (Funka) för att göra en tillgänglighetsgranskning av e-tjänsten ansökan om föräldrapenning. Funka fann sammanfattningsvis att e-tjänsten innehöll stora tekniska problem som främst drabbade användare som navigerar med tangentbord och gravt synskadade användare samt att dessa grupper var helt utestängda från tjänsten.

Den 16 maj 2015 behövde Ulrika Norelius Centervik ansöka om föräldrapenning igen. Hon ville ta ut de resterande föräldrapenningdagarna. E-tjänsten var fortfarande inte tillgänglig. Hon kontaktade Försäkringskassan på nytt, uppmärksammade dem på problemet och efterfrågade hjälp. En handläggare sade att Försäkringskassan var medveten om problemet och informerade Ulrika Norelius Centervik om att hon kunde få hjälp vid ett besök på ett servicekontor. Den 19 maj samma år skickade Ulrika Norelius Centervik ett e-postmeddelande till Försäkringskassan för att kontrollera om det inte fanns något smidigare sätt för henne att ansöka på än att uppsöka Försäkringskassan personligen. Hon efterfrågade också adress och öppettider till olika servicekontor samt angav att hon bodde i Farsta. Den 22 maj svarade Försäkringskassan att det tyvärr var enda sättet för Ulrika Norelius Centervik att ansöka på samt angav adresser och öppettider till olika servicekontor i Stockholm.

Att uppsöka ett servicekontor hade varit förenat med svårigheter och kostnader för Ulrika Norelius Centervik. Det var inte möjligt för henne att göra det varför hon var tvungen att be en vän om hjälp. Vännen kunde hjälpa henne först drygt en månad senare vilket medförde att Ulrika Norelius Centervik gick miste om ca en veckas betald föräldraledighet eftersom hennes dotter hann fylla åtta år under tiden.

Den 27 maj 2015 anmälde Ulrika Norelius Centervik till DO att hon ansåg sig diskriminerad av Försäkringskassan.

Den 4 oktober 2015 behövde Ulrika Norelius Centervik ansöka om tillfällig föräldrapenning och upptäckte då att även den e-tjänsten gjorts om och blivit otillgänglig för henne. Hon kontaktade Försäkringskassan och frågade om hon kunde ansöka med punktskrift. Dagen därpå inledde DO ett tillsynsärende mot Försäkringskassan med anledning av Ulrika Norelius Centerviks anmälan. När Ulrika Norelius Centervik inte fick svar på sin fråga om det var möjligt att ansöka med punktskrift kontaktade hon Försäkringskassan på Facebook den 19 oktober 2015 och upprepade frågan. I sitt svar till DO den 23 oktober 2015 skrev Försäkringskassan ingenting om att det gick att ansöka med punktskrift. Den 27 oktober samma år fick Ulrika Norelius

Centervik svaret på Facebook av Försäkringskassan att hon tyvärr inte kunde skicka in ansökan i punktskrift. Hon fick också veta att kassan inte hittat anledningen till att hon inte kunde sköta ärendet elektroniskt och att en felanmälan var gjord. Den 28 oktober 2015 fick Ulrika Norelius Centervik information från Försäkringskassan att hon skulle kontaktas av en specialist samt fick bekräftat att felanmälan gjorts. Ulrika Norelius Centervik hade då fortfarande inte kunnat ansöka om ersättning för den VAB hon haft i september samma år. I januari 2016 hade Ulrika Norelius Centervik ännu inte blivit kontaktad av någon specialist och hon kontaktade då Försäkringskassan på nytt. Svaret blev att hon skulle vända sig till ett servicekontor eller vänta. Samma månad blev hon uppringd av Johanna Ullman på Försäkringskassan. Denna sade att Försäkringskassan skulle börja med att göra en intern felsökning samt frågade om vilka problem hon upplevt och vilken teknisk utrustning hon hade. Johanna Ullman ringde även i februari 2016 och ställde motsvarande frågor. I e-post den 10 februari samma år meddelade Johanna Ullman att felsökning av problemet med skärmläsare för ansökan om VAB och föräldrapenning hade startat och att hon skulle återkoppla när hon visste mer. I maj 2016 hade Ulrika Norelius Centervik fortfarande inte hört något varför hon kontaktade Försäkringskassan och fick beskedet att felsökningen fortsatte.

Den 30 maj 2016 hade DO ett möte med Försäkringskassan. Vid det mötet förklarade Försäkringskassan att de tidigare lämnat felaktigt besked och att Ulrika Norelius Centervik kunde skicka in en ansökan i punktskrift. Det framgår av minnesanteckningarna att alla handläggare på Försäkringskassan inte visste om detta men att möjligheten framgick av Försäkringskassans handläggningsrutiner. Ulrika Norelius Centervik var inte med på mötet men fick veta om möjligheten att ansöka med punktskrift dagen därpå. Den 1 juni beställde hon ansökningshandlingar i punktskrift som hon sedan fyllde i och skickade in avseende VAB i september 2015 och februari 2016. Översättningen av handlingarna var klar och skickades till Ulrika Norelius Centervik den 15 juni 2016 och kunde lämnas ut till henne på ett postkontor den 23 juni samma år. Den 27 juni skickade hon in ansökan och den 5 juli skickade Försäkringskassan handlingarna på översättning. Handlingarna inkom i översatt skick den 8 juli och den 12 juli betalades ersättningen ut. Eftersom man ska kunna få

VAB-ersättningen i nära anslutning till att man haft löneavdraget innebär denna långa handläggningstid en olägenhet och ett missgynnande av Ulrika Norelius Centervik.

Under slutet av juni 2016 hade Johanna Ullman viss kontakt med Ulrika Norelius Centervik angående felsökningen och rättningen av brister. Det visade sig då att Johanna Ullman delvis hade missförstått vilket problem Ulrika Norelius Centervik hade. Denna tipsade dock henne om att använda funktionen ”Lägg till en längre sjukdomsperiod”. Med hjälp av det tipset kunde Ulrika Norelius Centervik, i september 2016 när hon på nytt skulle ansöka om VAB, komma en bit längre. Det gick dock fortfarande inte att slutföra ansökningen elektroniskt. Hon kontaktade Försäkringskassan per e-post den 13 september och påtalade att webbtjänsten fortfarande inte fungerade och att hon behövde få göra VAB-ansökan i punktskrift. Den 19 september samma år fick hon bekräftat att e-postmeddelandet skickats vidare till en handläggare med instruktion för hur hela processen går till.

Den 12 oktober 2016 besökte tillgänglighetsexperten Stina Johansson Ulrika Norelius Centervik på uppdrag av DO. Stina Johansson skulle undersöka de problem som Ulrika Norelius Centervik stötte på när hon använde webbtjänsterna. Stina Johansson kunde vägleda Ulrika Norelius Centervik och ge tips om hur hon skulle ta sig förbi de hinder som fanns. Den 10 november samma år kunde Ulrika Norelius Centervik, tack vara den hjälp hon tidigare fått av Stina Johansson och de tips denna lämnat, på egen hand ta sig förbi hindren och göra en VAB-ansökan elektroniskt. Om Ulrika Norelius Centervik hade fått individualiserat webbstöd av Försäkringskassan hade webbtjänsten därmed varit möjlig att använda. Stina Johansson har i ett skriftligt utlåtande förklarat vilka tillgänglighetsbrister som uppstod för Ulrika Norelius Centervik och vad som förorsakade detta. Möjliga generella- och individuella lösningar anges också i utlåtandet.

Ett antal tillgänglighetsnormer har gällt för Försäkringskassan. I den vid aktuell tid gällande förvaltningslagen (1986:223) [härefter 1986-års förvaltningslag] aktualiseras 4, 5 och 7 §§. Vidare är 1 § förordning (2001:562) om de statliga myndigheternas

ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken tillämplig. I Försäkringskassans vägledning 2004:7 "Förvaltningsrätt i praktiken" utvecklas Försäkringskassans skyldigheter bl.a. med avseende på respekt för allas lika värde, frihet och värdighet samt serviceskyldighet och tillgänglighet. Vidare ska FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning vara vägledande för statliga myndigheter. I konventionen aktualiseras bl.a. artikel 2, 3, 4, 5, 9 och 19. Myndigheten för tillgänglighet har tagit fram riktlinjer för tillgänglighet. Riktlinjerna avser att tydliggöra myndigheters ansvar för tillgänglighet. I vägledning för webbutveckling anges att principerna i WCAG 2.0 nivå AA ska följas. Den standarden håller nu på att göras om men vid aktuell tid var det WCAG 2.0 nivå AA som statliga myndigheter hade att följa. Av Försäkringskassans riktlinjer "Att möta våra kunder" framgår bl.a. att om en person inte har tillgång till kassans verksamhet eller information på grund av till exempel hörselskada så är det en form av diskriminering.

Försäkringskassan har inte utvecklat aktuella e-tjänster i enlighet med då gällande tillgänglighetsnormer WCAG 2.0 nivå AA. Försäkringskassan har inte heller i efterhand anpassat och undanröjt de hinder som uppkommit för Ulrika Norelius Centervik. Försäkringskassan har brutit mot 5 § i 1986-års förvaltningslag och 1 § förordning (2001:562) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken.

Under aktuell period har Försäkringskassan även underlåtit att ge korrekt information till Ulrika Norelius Centervik om möjligheten att ansöka med punktskrift. Det har inte funnits information på Försäkringskassans hemsida att man kunde ansöka med punktskrift. Det har endast framgått att vissa blanketter – inte ansökningshandlingar – kan beställas i punktskrift. Försäkringskassan har inte heller informerat personalen tillräckligt mycket om möjligheten att ansöka med punktskrift. Av Försäkringskassans interna anvisningar framgick att man kunde ansöka med punktskrift. All personal har dock inte känt till denna möjlighet, något som Försäkringskassan dessutom vetat om.



Försäkringskassan har brutit mot 4 § i 1986-års förvaltningslag och 1 § förordning (2001:562) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken. Om Försäkringskassan anses ha gjort vad den kunnat så faller bristerna tillbaka på enskilda tjänstemän.

Försäkringskassan borde ha utvecklat webbtjänsterna på ett korrekt sätt. Om de följt WCAG 2.0 nivå AA hade tjänsterna inte varit otillgängliga för Ulrika Norelius Centervik. När Försäkringskassan fick kännedom om hennes problem borde kassan ha undanröjt hindren och i avvaktan på det borde kassan ha vidtagit kompensande åtgärder så att Ulrika Norelius Centervik så snart som möjligt kunnat få webb-tillgänglighet. Detta hade kunnat ske genom individuellt IT-stöd eller genom att hon fått ansöka per telefon. När det gäller den analoga tjänsten borde Försäkringskassan ha sett till att hon kunde ha ansökt på webben eller informerat henne och de anställda om möjligheten att ansöka med punktskrift. Ulrika Norelius Centervik har, till följd av tillgänglighetsbristerna, gått miste om föräldrapenning och känt sig tvungen att avstå VAB.

### **Försäkringskassan**

Försäkringskassan har inte missgynnat Ulrika Norelius Centervik genom underlåtenhet att vidta sådana åtgärder för tillgänglighet som skäligen kunnat krävas för att försätta henne i en jämförbar situation med personer utan hennes funktionsnedsättning.

Bestämmelsen i 1 kap. 4 § tredje punkten diskrimineringslagen innebär att man ska kunna få del av den aktuella verksamheten i stort, inte att det måste ske på samma sätt som för andra användare. Försäkringskassan har vidtagit de åtgärder som skäligen kan krävas för att personer med blindhet ska kunna använda e-tjänsterna. Försäkringskassan har erbjudit en möjlighet att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning på ett servicekontor eller genom fysisk blankett i punktskrift.

Försäkringskassan har inte brutit mot bestämmelsen i 2 kap. 17 § diskrimineringslagen. Lagrummet omfattar inte det som skett, nämligen att en eller två handläggare av ren okunskap lämnat felaktig information om möjligheten att ansöka med punktskrift.

Försäkringskassans utgångspunkt är att alla som har rätt till det ska kunna tillgodogöra sig förmåner enligt socialförsäkringen. Alla ska kunna ansöka och Försäkringskassan strävar efter att alla också ska kunna använda sig av e-tjänsterna. Det ligger en stor utmaning i detta och man kan aldrig garantera att en ny e-tjänst redan vid sjösättningen är tillgänglig för alla från början. Därför erbjuder Försäkringskassan även andra kanaler.

De tidigare e-tjänsterna hade stora brister varför helt nya e-tjänster lanserades under år 2014. Den 1 januari 2014 kom den nya tjänsten för föräldrapenning och i november samma år kom motsvarande ny tjänst för tillfällig föräldrapenning. Inför arbetet med de nya e-tjänsterna, som lanserades i en helt ny plattform, hade Försäkringskassan ett tillgänglighetsperspektiv och man tog också hjälp av Funka som även genomförde en revision av e-tjänsterna. Resultatet av revisionen var att de nya e-tjänsterna innehöll brister och att de inte gick att använda för personer som använder skärmläsare. Försäkringskassan har därefter gjort en plan för hur e-tjänsterna ska göras tillgängliga i framtiden.

Försäkringskassan vitsordar att parterna har haft den e-konversation som Ulrika Norelius Centervik åberopat. Utöver detta har Johanna Ullman, i april 2016, skickat ett e-postmeddelande till Ulrika Norelius Centervik och upplyst henne om en bugg som fanns i Internet Explorer.

I ett kompletterande yttrande till DO daterat den 8 mars 2016 upplyste Försäkringskassan att det gick att ansöka med punktskrift. Ulrika Norelius Centervik måste vid den tidpunkten anses ha fått kännedom om möjligheten.

Försäkringskassan vitsordar att de angivna tillgänglighetsnormerna finns. Frågan är dock om de åtgärder som Försäkringskassan vidtagit är skäligen. Det måste därvid göras en avvägning mellan tillgänglighetsnormerna och de vid tidpunkten rådande förhållandena hos Försäkringskassan vad avser dess ekonomiska och praktiska möjligheter att åtgärda problemet. Frågan är om möjligheten att ansöka genom ett servicekontor och i punktskrift är tillräckliga. Försäkringskassan ifrågasätter inte att det medfört problem för Ulrika Norelius Centervik att inte kunna ansöka genom e-tjänsterna men bestrider att hon missgynnats i aktuell bestämmelse. Försäkringskassan har vidtagit skäligen åtgärder för tillgänglighet vilket bl.a. framgår av förhöret med Johanna Ullman.

## **UTREDNING**

På DO:s begäran har förhör under sanningsförsäkran hållits med Ulrika Norelius Centervik och vittnesförhör hållits med tillgänglighetsexperten Stina Johansson. På begäran av Försäkringskassan har vittnesförhör hållits med Johanna Ullman. Parterna har även åberopat viss skriftlig bevisning.

## **DOMSKÄL**

### **Tillämpliga regler**

Diskriminering är, såvitt nu är av intresse, förbjuden i fråga om socialförsäkringen och anslutande bidragssystem (2 kap. 14 § diskrimineringslagen [2008:567]).

Diskriminering är även förbjuden när den som helt eller delvis omfattas av lagen (1994:260) om offentlig anställning bistår allmänheten med upplysningar, vägledning, råd eller annan sådan hjälp, eller på annat sätt i anställningen har kontakter med allmänheten (2 kap. 17 § diskrimineringslagen).

Bristande tillgänglighet är en form av diskriminering. Med bristande tillgänglighet avses enligt 1 kap. 4 § tredje punkten diskrimineringslagen att en person med en

funktionsnedsättning missgynnas genom att sådana åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits för att den personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning som är skäliga utifrån krav på tillgänglighet i lag och annan författning, och med hänsyn till

- de ekonomiska och praktiska förutsättningarna,
- varaktigheten och omfattningen av förhållandet eller kontakten mellan verksamhetsutövaren och den enskilde, samt
- andra omständigheter av betydelse.

Enligt 5 kap. 1 § diskrimineringslagen ska den som bryter mot förbuden mot diskriminering betala diskrimineringsersättning för den kränkning som överträdelsen innebär. När ersättningen bestäms ska särskilt syftet att motverka sådana överträdelser av lagen beaktas. Ersättningen ska betalas till den som kränkts av överträdelsen. Om det finns särskilda skäl kan ersättningen sättas ned helt eller delvis.

Om en arbetstagare i verksamhet som avses i 2 kap. 17 § diskrimineringslagen diskriminerar någon ska diskrimineringsersättningen betalas av arbetsgivaren (5 kap. 2 § diskrimineringslagen).

I fråga om bevisbörda stadgar 6 kap. 3 § diskrimineringslagen att om den som anser sig ha blivit diskriminerad visar omständigheter som ger anledning att anta att han eller hon har blivit diskriminerad, är det svaranden som ska visa att diskriminering inte har förekommit.

### **Missgynnande och jämförbar situation**

I målet är ostridigt att Ulrika Norelius Centervik har en funktionsnedsättning i form av en grav synnedsättning. Ulrika Norelius Centervik kunde, fram till år 2013, ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning elektroniskt.

Av Funkas revisionsrapport framgår att den nya e-tjänsten ansökan om föräldrapenning, som lanserades under år 2014, innehöll stora tekniska problem som främst drabbade användare som navigerar med tangentbordet och gravt synskadade användare samt att dessa grupper var helt utestängda från tjänsten vid tiden för granskningen. Genom förhören med Ulrika Norelius Centervik och tillgänglighetsexperten Stina Johansson samt den sistnämndas sakkunnigutlåtande framgår att motsvarande problem fanns med e-tjänsten ansökan om tillfällig föräldrapenning. Inledningsvis är därmed utrett att de aktuella e-tjänsterna inte var tillgängliga för Ulrika Norelius Centervik.

Det framgår av Ulrika Norelius Centerviks egna uppgifter samt åberopad e-postkorrespondens mellan henne och Försäkringskassan att problemen med e-tjänsterna förelåg under hela den påstådda perioden, dvs. under tiden den 16 maj 2015 till den 12 oktober 2016.

Ulrika Norelius Centervik har berättat att hon antingen hade behövt ta hjälp av en vän med att ansöka elektroniskt eller ta sig till ett servicekontor för att där få personlig hjälp att ansöka. Detta framgår också av de skriftliga svar hon fått av Försäkringskassan. Ulrika Norelius Centervik har vidare berättat att det är förenat med såväl kostnader som stora svårigheter för henne att ta sig till ett servicekontor eftersom hon på grund av sin grava synnedgång behöver åka taxi eller färdtjänst till nya platser. Då servicekontorens öppettider sammanföll med hennes arbetstider hade hon dessutom behövt ta ledigt från sitt arbete för att ansöka på detta sätt. Vidare har hon svårt att orientera sig på nya platser och hade därför behövt hjälp att hitta i lokalen och med att veta när det var hennes tur, vilket enligt vad hon berättat skulle ha krävt mycket energi. Alternativet att ta hjälp av en vän har Ulrika Norelius Centervik förklarat som både förnedrande och svårt. Dels måste hon tillfråga någon som hon vågar anförtro sina inloggningsuppgifter åt, dels måste hon förlita sig på att vännen fyller i korrekta uppgifter eftersom hon själv, trots att hon inte kan se uppgifterna, är tvungen att intyga att de stämmer på heder och samvete. Till detta kommer att hon vill kunna klara sig själv som vilken annan vuxen person som helst och att hon är van att kunna göra det utan att behöva be om hjälp. Ulrika Norelius Centervik har berättat att hon, eftersom

det blev så komplicerat att ansöka, ibland avstod från VAB och istället arbetade hemifrån trots att hennes dotter var sjuk. Hon oroade sig också för vad som skulle hända om dottern blev långvarigt sjuk. Ulrika Norelius Centervik har vidare berättat att hon gick miste om en veckas betald föräldraledighet för att hon inte kunde ta sig till ett servicekontor.

Genom vad som redogjorts för ovan finner tingsrätten visat att Ulrika Norelius Centervik möjlighet att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning påverkats negativt av de tekniska brister som fanns i Försäkringskassans e-tjänster. För att få möjlighet att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning elektroniskt har Ulrika Norelius Centervik varit beroende av hjälp från vänner eller personal på Försäkringskassans servicekontor dit hon inte kunnat ta sig utan svårigheter och kostnader. Bristerna har orsakat oro och medfört att hon avstått VAB och gått miste om viss föräldrapenning. Hon har alltså missgynnats och har inte befunnit sig i jämförbar situation med andra personer utan hennes funktionsnedsättning.

När det gäller frågan om missgynnande och jämförbar situation avseende möjligheten att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning analogt visar utredningen att det, enligt Försäkringskassans interna anvisningar, var möjligt att ansöka med hjälp av fysisk blankett i punktskrift under den aktuella perioden (16 maj 2015 till den 30 maj 2016) men att Ulrika Norelius Centervik av handläggare på Försäkringskassan upprepade gånger fått det felaktiga beskedet att detta inte gick. Annat är inte visat än att hon först den 31 maj 2016 fick veta hur det förhöll sig. Mot bakgrund av att det hela tiden fanns en faktisk möjlighet att ansöka med punktskrift finner tingsrätten att Ulrika Norelius Centervik teoretiskt sett har befunnit sig i en jämförbar situation med andra personer utan hennes funktionsnedsättning i fråga om möjligheten att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning analogt. Att en sådan ansökan, på grund av översättning av handlingar, tog längre tid än det skulle ha gjort med en blankett som inte behövde översättas till punktskrift kan inte anses innebära att hon missgynnats. Det förhållandet att ett par anställda vid Försäkringskassan saknat kännedom om denna

möjlighet och därför lämnat felaktigt besked i frågan, innebär dock enligt tingsrätten inte att någon diskriminering skett i fråga om Ulrika Norelius Centerviks möjlighet att ansöka analogt.

När det gäller den i denna del anförda andrahandsgrunden finner tingsrätten att Ulrika Norelius Centervik inte har visat omständigheter som ger anledning att anta att hon, i samband med att handläggare lämnat felaktiga upplysningar i frågan om möjligheten att ansöka med punktskrift, blivit diskriminerad i 2 kap. 17 § diskrimineringslagens bemärkelse. Annat har nämligen inte framkommit än att detta, som Försäkringskassan invänt, berodde på ren okunskap hos de enskilda handläggarna.

### **Skäligen åtgärder för tillgänglighet**

Genom Funkas rapport och Stina Johanssons utlåtande är utrett att de nya e-tjänsterna inte levde upp till standarden i WCAG 2.0 AA, en standard som Försäkringskassan borde ha levt upp till. Försäkringskassan har inte visat att de vidtagit skäligen åtgärder för tillgänglighet i samband med skapandet av de nya e-tjänsterna. Som angetts ovan är det utrett att Försäkringskassan kände till att Ulrika Norelius Centervik saknade tillgång till e-tjänsterna under hela den aktuella tidsperioden.

Johanna Ullman, som var produktchef på Försäkringskassan för ett antal e-tjänster vilket också innefattade ett visst ansvar för design och tillgänglighet, har berättat att man på Försäkringskassan diskuterade de stora brister som Funka identifierat och att det samtidigt som dessa brister behövde rättas fanns ett behov av att i framtiden göra om e-tjänsterna från grunden för att göra dem responsiva (något som inte har med tillgänglighet för funktionshindrade att göra). Tanken var enligt henne att båda dessa saker skulle ske samtidigt, dvs. att tillgänglighet skulle säkras i samband med att tjänsterna gjordes responsiva. Johanna Ullman har berättat att det är svårt att ändra fastslagna planer om när olika projekt ska påbörjas samt när olika versioner ska testas och sätts ut. Vidare saknades det enligt henne ekonomiska och resursmässiga

möjligheter för Försäkringskassan att vidta någon kortsiktig lösning på Ulrika Norelius Centerviks problem. Det skulle nämligen krävas en större insats för att på kort sikt förbättra tillgängligheten för Ulrika Norelius Centervik än vad Försäkringskassan vid den tidpunkten hade möjlighet att göra. Detta fick därför anstå. Johanna Ullman har vidare berättat att det saknades möjlighet att få individuellt IT-stöd av Försäkringskassan men att det gick att få hjälp av en handläggare via telefon att lotsa sig igenom e-tjänsterna. Trots att Johanna Ullman enligt egen uppgift under hösten 2015 fick i uppdrag av sin chef att hitta en kortsiktig lösning för Ulrika Norelius Centervik har så inte skett.

Eftersom DO visat omständigheter som ger anledning att anta att Ulrika Norelius Centervik blivit diskriminerad i fråga om möjligheten att ansöka om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning elektroniskt har Försäkringskassan att visa att diskriminering inte förekommit. Av utredningen framgår att Försäkringskassan, utöver att felsöka och kontakta Ulrika Norelius Centervik per telefon för att få vissa ytterligare uppgifter samt i ett senare skede tipsa om ett sätt att komma runt problemet med kalenderfunktionen, inte har vidtagit några andra åtgärder än att upplysa Ulrika Norelius Centervik om att hon kunde få hjälp att ansöka via ett servicekontor. Att Försäkringskassan tillhandahöll en möjlighet att genom ett fysiskt besök på ett servicekontor få hjälp med att ansöka utgör enligt tingsrättens mening, mot bakgrund av de svårigheter och kostnader ett sådant besök hade medfört för Ulrika Norelius Centervik, inte en skälig åtgärd för tillgänglighet. Det förhållandet att det hela tiden varit möjligt att ansöka med fysisk blankett i punktskrift saknar enligt tingsrätten betydelse för frågan om skäliga åtgärder har vidtagits för att komma tillrätta med den bristande digitala tillgängligheten eftersom Ulrika Norelius Centervik inte upplysts om denna möjlighet utan istället på uttrycklig fråga flera gånger fått det felaktiga beskedet att det inte gick att ansöka så. Möjligheten att ansöka med punktskrift kan därmed inte tillgodoräknas Försäkringskassan som en skälig åtgärd för tillgänglighet i fråga om de digitala tjänsterna förrän tidigast den 31 maj 2016 då Ulrika Norelius Centervik av Försäkringskassan fick korrekt information om denna möjlighet. Även om möjligheten att ansöka med punktskrift inte är lika smidig som att ansöka elektroniskt anser



tingsrätten att det, i den situationen som rådde när e-tjänsterna var otillgängliga och felsökning pågick, var en tillräcklig åtgärd att tillhandahålla en faktisk möjlighet att ansöka med punktskrift. Ulrika Norelius Centervik hade nämligen kunnat ansöka hemifrån på tid som passade henne och utan några särskilda kostnader utöver en viss fördröjning till följd av att handlingarna behövde översättas.

Sammanfattningsvis finner tingsrätten att Försäkringskassan inte vidtagit skäligen åtgärder för tillgänglighet under perioden den 16 maj 2015 till den 30 maj 2016. Det förhållandet att Försäkringskassan prioriterade andra projekt och att man av olika skäl fann det lämpligt att åtgärda tillgänglighetsbristerna i e-tjänsterna i samband med att dessa ändå skulle göras om i grunden för att bli responsiva medför inte att Försäkringskassans underlåtenhet att vidta skäligen åtgärder kan accepteras. Försäkringskassan har således under nu nämnd tid inte vidtagit de åtgärder man kan kräva av en stor statlig myndighet för att öka tillgängligheten till de aktuella e-tjänsterna.

Sammanfattningsvis har Ulrika Norelius Centervik utsatts för diskriminering enligt 1 kap. 4 § tredje punkten diskrimineringslagen. Hon är därmed berättigad till ersättning för den kränkning som diskrimineringen har inneburit för henne.

### **Diskrimineringsersättningen**

Diskrimineringsersättning ska, enligt praxis från Högsta domstolen, bestämmas i två steg. Först bestäms en ersättning som ska kompensera den diskriminerade för det lidande som kränkningen har medfört (upprättelseersättningen), och därefter bestäms ett till prevention syftande straffskadestånd (preventionspåslaget).

Tingsrätten gör följande bedömning. Såvitt framkommit har den bristande tillgängligheten till aktuella e-tjänster varken varit avsiktlig eller skett med uppsåt att kränka. Tvärtom synes arbetet med de nya e-tjänsterna ha initierats i syfte att förbättra vissa brister i de gamla tjänsterna. Johanna Ullman har berättat att Försäkringskassan hade ett tillgänglighetsperspektiv i skapandet av de nya tjänsterna men att man i

efterhand kunde konstatera att de åtgärder som vidtogs och den hjälp man anlidade var otillräcklig. Det har inte framkommit något som tyder på att Ulrika Norelius Centervik bemötts negativt när hon påtalat problemen med e-tjänsterna. Kränkningen har dock pågått under ca ett års tid och klart försvårat för Ulrika Norelius Centervik att ta del av föräldraförsäkringen vilket, utöver att det inneburit oro, lett till att hon avstått VAB och gått miste om viss föräldrapenning.

Vad gäller det preventiva syftet ska beaktas att Försäkringskassan är en stor statlig myndighet med ett samlat ansvar, sektorsansvar, för funktionshinderfrågor med anknytning till sitt verksamhetsområde enligt förordningen (2009:1174) med instruktioner för Försäkringskassan. Även mot denna bakgrund finner tingsrätten att det inte har framkommit tillräckliga skäl för ett s.k. förhöjt preventionspåslag.

Vid en samlad bedömning anser tingsrätten att ersättningen skäligen bör bestämmas till 20 000 kr.

### **Rättegångskostnader**

Ulrika Norelius Centervik har vunnit framgång i frågan huruvida ersättningsskyldighet föreligger för den bristande möjligheten att ansöka digitalt. Hon har dock tappat i den delen som avser den påstått bristande möjligheten att ansöka analogt. Mot denna bakgrund får parterna anses ha vunnit till lika delar varför vardera part ska stå sin rättegångskostnad.

### **HUR MAN ÖVERKLAGAR**, se bilaga (DV 401)

Överklagande, ställt till Svea hovrätt, ska ha kommit in till tingsrätten senast den 2 oktober 2018. Prövningstillstånd krävs.

Jennie Dackmar



# SVERIGES DOMSTOLAR

## ANVISNING FÖR ÖVERKLAGANDE - DOM I TVISTEMÅL

Den som vill överklaga tingsrättens dom, eller ett i domen intaget beslut, ska göra detta skriftligen.

**Skrivelsen ska skickas eller lämnas till tingsrätten.** Överklagandet prövas av den hovrätt som finns angiven i slutet av domen.

Överklagandet ska ha kommit in till tingsrätten **inom tre veckor** från domens datum. Sista dagen för överklagande finns angiven på sista sidan i domen.

Har ena parten överklagat domen i rätt tid, får också motparten överklaga domen (s.k. **anslutningsöverklagande**) även om den vanliga tiden för överklagande har gått ut. Överklagandet ska också i detta fall skickas eller lämnas till tingsrätten och det måste ha kommit in till tingsrätten **inom en vecka** från den i domen angivna sista dagen för överklagande. **Om det första överklagandet återkallas eller förfaller kan inte heller anslutningsöverklagandet prövas.**

Samma regler som för part gäller för den som inte är part eller intervenient och som vill överklaga ett **i domen intaget beslut** som angår honom eller henne. I fråga om sådant beslut finns dock inte någon möjlighet till anslutningsöverklagande.

För att ett överklagande ska kunna tas upp i hovrätten fordras att **prövningstillstånd** meddelas. Hovrätten lämnar prövningstillstånd om

1. det finns anledning att betvivla riktigheten av det slut som tingsrätten har kommit till,
2. det inte utan att sådant tillstånd meddelas går att bedöma riktigheten av det slut som tingsrätten har kommit till,
3. det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av högre rätt, eller
4. det annars finns synnerliga skäl att pröva överklagandet.

Om prövningstillstånd inte meddelas står tingsrättens avgörande fast. Det är därför viktigt att det klart och tydligt framgår av överklagandet till hovrätten varför klaganden anser att prövningstillstånd bör meddelas.

**Skrivelsen med överklagande ska innehålla** uppgifter om

1. den dom som överklagas med angivande av tingsrättens namn samt dag och nummer för domen,
2. parternas namn och hemvist och om möjligt deras postadresser, yrken, personnummer och telefonnummer, varvid parterna benämns klagande respektive motpart,
3. den ändring av tingsrättens dom som klaganden vill få till stånd,
4. grunderna (skälen) för överklagandet och i vilket avseende tingsrättens domskäl enligt klagandens mening är oriktiga,
5. de omständigheter som åberopas till stöd för att prövningstillstånd ska meddelas, samt
6. de bevis som åberopas och vad som ska styrkas med varje bevis.

Har en omständighet eller ett bevis som åberopas i hovrätten inte lagts fram tidigare, ska klaganden i mål där förlikning om saken är tillåten förklara anledningen till varför omständigheten eller beviset inte åberopats i tingsrätten. Skriftliga bevis som inte lagts fram tidigare ska ges in samtidigt med överklagandet. Vill klaganden att det ska hållas ett förnyat förhör eller en förnyad syn på stället, ska han eller hon ange det och skälen till detta. Klaganden ska också ange om han eller hon vill att motparten ska infinna sig personligen vid huvudförhandling i hovrätten.

Skrivelsen ska vara undertecknad av klaganden eller hans/hennes ombud.

Ytterligare upplysningar lämnas av tingsrätten. Adress och telefonnummer finns på första sidan av domen.

Om ni tidigare informerats om att förenklad delgivning kan komma att användas med er i målet/ärendet, kan sådant delgivningssätt också komma att användas med er i högre instanser om någon överklagar avgörandet dit.